



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepción de la calidad de servicio y la satisfacción  
laboral de los trabajadores de la municipalidad de San  
Martín de Porres- Lima, 2015.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACÁDEMICO DE:**

**Magister en Gestión Pública**

**AUTOR:**

**Br. San Sebastián Rimachi Bendezu.**

**ASESORA:**

**Mgtr. Miluska Vega Guevara**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Administración del talento humano**

**PERÚ - 2016**

**Página del Jurado**

---

**Dr. John Morillo Flores**

**Presidente**

---

**Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont**

**Secretario**

---

**Mg. Miluska Vega Guevara**

**Vocal**

### **Dedicatoria**

A mi familia por haberme apoyado en todo momento y darme el ejemplo de seguir adelante, a mi padre que en pleno estudios partió para el cielo pero me dejó la motivación constante que me ha permitido concluir muy satisfactoriamente

Sebastián

### **Agradecimiento**

Primero quiero agradecer a Dios por permitirme tener una buena familia y cumplir con excelencia el desarrollo de esta tesis, agradecer a la universidad por permitirme ser un buen profesional, gracias a todos mis maestros que fueron parte de este triunfo, finalmente gracias a mi esposa por darme el tiempo y la fuerza necesaria que me guiaron durante mis estudios.

Sebastián

### **Declaración de autenticidad**

Yo, San Sebastián Rimachi Bendezu, estudiante del Programa de maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 08610137. Con la tesis titulada Percepción de la calidad de servicio y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de San Martín de Porres- Lima, 2015.

Declaro bajo juramento que

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada. De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo. Lugar y fecha Nombres y apellidos DNI.

Lima, 26 de Febrero del 2016

---

Br. San Sebastian Rimachi Bendezu

DNI: 08610137

## **Presentación**

**Señor presidente**

Señores miembros del jurado

Se Presenta la Tesis titulada: Percepción de la calidad de servicio y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de San Martín de Porres- Lima, 2015, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de magister.

En este sentido, se realizó un estudio en la municipalidad de San Martín de Porres- Lima, para tratar de entender mejor la calidad de servicio y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de San Martín de Porres- Lima, 2015. Espero que mi trabajo sirva de referencia para estudios posteriores que puedan abordar con mayor profundidad el problema de esta investigación.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primero se expone la introducción. En el capítulo dos se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestra los resultados. El cuarto capítulo la discusión. En el quinto, las conclusiones. En el sexto capítulo las recomendaciones a las que se llegaron luego del análisis de las variables del estudio. En el séptimo capítulo tenemos a las referencias bibliográficas y anexos de la investigación.

El autor

## Índice de contenido

	pág.
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
 <b>I INTRODUCCIÓN</b>	 <b>14</b>
1.1. Antecedentes	19
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	27
1.3. Justificación	41
1.4. Problema General	43
1.5. Hipótesis	44
1.6. Objetivos	45
 <b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	 <b>46</b>
2.1 Variables	47

2.2	Operacionalización de variables	48
2.3.	Metodología	50
2.4.	Tipos de estudio	50
2.5.	Diseño	51
2.6.	Población, muestreo y muestra	52
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
2.8	Método de Análisis	57
2.9.	Aspectos éticos	57
<b>III:</b>	<b>RESULTADOS</b>	59
3.1.	Presentación de resultados	60
3.2.	Contrastación de hipótesis	66
<b>IV:</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	71
<b>V:</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	75
<b>VI:</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	77
<b>VII:</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	80
<b>ANEXOS</b>		87
	Anexo 1. Matriz de consistencia	
	Anexo 2. Instrumento de medición de la variable calidad de servicio	
	Anexo 3. Instrumento de medición de la variable satisfacción laboral	
	Anexo 4. Análisis de confiabilidad	
	Anexo 5. Base de datos de la prueba piloto de calidad de servicio	
	Anexo 6. Base de datos de la prueba piloto de satisfacción laboral	
	Anexo 7. Base de datos de la aplicación a la muestra	
	Anexo 8. Validez de Contenido	



## Índice de tablas

	Página
Tabla 1: Operacionalización de la variable calidad de servicio	48
Tabla 2: Operacionalización de la variable satisfacción laboral	49
Tabla 3: Número de trabajadores que conforman la muestra de estudio	54
Tabla 4: Niveles de la Calidad de servicio percibido de los trabajadores de la Municipalidad de San Martín de Porres- Lima, 2015.	60
Tabla 5: Niveles de la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de San Martín de Porres- Lima, 2015.	61
Tabla 6: Distribución de frecuencias entre la calidad de servicio y la satisfacción laboral desde la perspectiva de los trabajadores de la municipalidad de San Martín de Porres- Lima, 2015.	62
Tabla 7: Distribución de frecuencias entre la Calidad física y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de San Martín de Porres- Lima, 2015.	63
Tabla 8: Distribución de frecuencias entre la Calidad corporativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de San Martín de Porres- Lima, 2015.	64
Tabla 9: Distribución de frecuencias entre la Calidad interactiva y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de San Martín de Porres- Lima, 2015	65
Tabla 10: Grado de correlación y nivel de significación entre la calidad de servicio y la satisfacción laboral percibida por los trabajadores de la municipalidad de San Martín de Porres- Lima, 2015.	67

Tabla 11	Grado de correlación y nivel de significación entre la Calidad física y la satisfacción laboral percibida por los trabajadores de la municipalidad de San Martín de Porres- Lima, 2015.	68
Tabla 12	Grado de correlación y nivel de significación entre la Calidad corporativa y la satisfacción laboral percibida por los trabajadores de la municipalidad de San Martín de Porres- Lima, 2015.	69
Tabla 13	Grado de correlación y nivel de significación entre la Calidad interactiva y la satisfacción laboral percibida por los trabajadores de la municipalidad de San Martín de Porres- Lima, 2015.	70

## Índice de figuras

	Página
Figura 1: Niveles porcentual Calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad de San Martín de Porres- Lima, 2015.	60
Figura 2: Niveles porcentuales de la satisfacción laboral desde la perspectiva de los trabajadores de la municipalidad de San Martín de Porres- Lima, 2015	61
Figura 3: Niveles porcentuales entre la calidad de servicio y la satisfacción laboral desde la perspectiva de los trabajadores de la municipalidad de San Martín de Porres- Lima, 2015.	62
Figura 4: Niveles entre la Calidad física y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de San Martín de Porres- Lima, 2015	63
Figura 5: Niveles entre la Calidad corporativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de San Martín de Porres- Lima, 2015.	65
Figura 6: Niveles entre la Calidad interactiva y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de San Martín de Porres- Lima, 2015	66

## Resumen

La investigación titulada “Percepción de la calidad de servicio y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de San Martín de Porres- Lima, 2015.”, el objetivo general fue determinar la relación entre la percepción de la calidad de servicio y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de San Martín de Porres- Lima, 2015.

El tipo de investigación es básica, de nivel correlacional y diseño no experimental, de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo constituida por 86 usuarios de la municipalidad de San Martín de Porres- Lima. La técnica que se utilizó para medir las variables fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos, la validez de los instrumentos se determinó a través del juicio de expertos y la confiabilidad de los instrumentos con el Alfa de Cronbach que salió alta en ambas variables: 0.969 para la variable Percepción de la Calidad de servicio y 0.997 respectivamente.

Los resultados evidenciaron que el 54.7% de los usuarios perciben que la calidad de servicio en la municipalidad de San Martín de Porres- Lima, es regular y que su nivel de satisfacción laboral es también regular desde la perspectiva de los usuarios de la municipalidad de San Martín de Porres- Lima, 2015, y se tiene un coeficiente de correlación de 0,572 que indica una moderada correlación y la significación dado que  $p: 0,000 < \alpha: 0,01$ , permite rechazar la hipótesis nula y se acepta que existe alta correlación positiva entre las variables la calidad de servicio y la satisfacción laboral, por tanto se infiere: “Se relacionan la calidad de servicio y la satisfacción laboral percibida por los trabajadores de la municipalidad de San Martín de Porres- Lima, 2015.

**Palabras Claves:** Calidad, Servicio, Satisfacción y Laboral.

## Abstract

The qualified investigation " Perception of the quality of service and the labor satisfaction of the workers of the municipality of Porres's St Martin - Lima, 2015. ", the general aim was to determine the relation between the perception of the quality of service and the labor satisfaction of the workers of the municipality of Porres's St Martin - Lima, 2015.

The type of investigation is basic, of level correlacional and nonexperimental design, of quantitative approach. The sample was constituted by 86 user of the municipality of Porres's St Martin - Lima. The technology that was in use for measuring the variables was the survey and the instrument of compilation of information, the validity of the instruments decided across the experts' judgment and the reliability of I them orchestrate with Cronbach's Alfa that worked out high in both variables: 0.969 for the variable Perception of the Quality of service and 0.997 respectively.

The results demonstrated that 54.7 % of the user perceives that the quality of service in the municipality of Porres's St Martin - Lima, is regular and that his level of labor satisfaction is also regular from the perspective of the user of the municipality of Porres's St Martin - Lima, 2015, and there is had a coefficient of correlation of 0,572 that indicates a moderate correlation and the significance provided that  $p: 0,000 < \alpha: 0,01$ , It allows to reject the void hypothesis and it is accepted that high positive correlation exists between the variables the quality of service and the labor satisfaction, therefore there is inferred: " there are related the quality of service and the labor satisfaction perceived by the workers of the municipality of Porres's St Martin - Lima, 2015.

Key words: Quality, Service, Satisfaction and Labor.